

ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH CHẤT LƯỢNG CAO Ở VIỆT NAM TRƯỚC BỐI CẢNH CUỘC CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP LẦN THỨ TƯ

Ths. Trương Thế Nguyễn¹ - Ths. Phạm Vân Anh¹

Đào tạo nhân lực du lịch chất lượng cao không phải là vấn đề mới được bàn luận ở Việt Nam, ngược lại vấn đề này đã được đề cập ở nhiều diễn đàn khác nhau trên các phương diện khoa học lẫn thực tiễn từ công tác quản trị, điều hành, thực thi chính sách về phát triển nguồn nhân lực quốc gia. Tuy nhiên, trước xu hướng của thời đại kỷ nguyên số, có những vấn đề liên quan đến nguồn nhân lực cần phải được nghiên cứu với nhiều cách tiếp cận khác nhau, nhấn mạnh đến tính thích ứng trong môi trường khoa học, công nghệ. Vì vậy, vấn đề đào tạo nhân lực du lịch chất lượng cao cũng cần phải được phân tích, đánh giá dưới nhiều góc độ, mang tính đa chiều hơn trong xu thế mới để từ đó có những chính sách, phương thức ứng phó phù hợp, đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội trước bối cảnh cuộc CMCN 4.0.

1. Nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao và nhu cầu đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao ở Việt Nam trong thời đại kỷ nguyên số

1.1. Quan niệm về nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trong thời đại kỷ nguyên số

Nguồn nhân lực chất lượng cao – một khái niệm rất phổ dụng, thường được dùng để đề cập đến đội ngũ người lao động có kiến thức, kỹ năng, thái độ làm việc tốt, với hiệu suất nổi trội hơn so với những nhóm lao động còn lại. Đôi khi, khái niệm “lao động có tay nghề cao” cũng được sử dụng để thay thế cho thuật ngữ này. Tuy nhiên, trên thực tế, vẫn có những điểm còn chưa thống nhất liên quan đến nội hàm của thuật ngữ nguồn nhân lực chất lượng cao. Đơn cử như: “theo cách hiểu định lượng, thì nguồn nhân lực chất lượng cao là những người lao động đã qua đào tạo, có bằng cấp và trình độ chuyên môn kỹ thuật. Còn theo cách hiểu định tính, thì nguồn nhân lực chất lượng cao là một bộ phận của lực lượng lao động, có khả năng đáp ứng những yêu cầu phức tạp của công việc, tạo ra năng suất và hiệu quả cao, có những đóng góp đáng kể cho sự phát triển xã hội...” (Nguyễn Thị Tuyết Mai).

Tác giả Phạm Minh Hạc thì nhìn nhận thuật ngữ này ở góc độ bao quát hơn, khi cho rằng: nguồn nhân lực chất lượng cao là đội ngũ nhân lực có trình độ và năng lực cao, là đội ngũ xung kích tiếp nhận chuyển giao công nghệ tiên tiến, thực hiện có kết quả việc ứng dụng vào điều kiện nước ta, là hạt nhân lĩnh vực của mình vào công nghiệp hóa, hiện đại hóa (Phạm Minh Hạc, 2001).

Như vậy, quan niệm về nguồn nhân lực chất lượng cao sẽ phụ thuộc vào góc độ nhìn nhận, ứng với từng ngành, lĩnh vực cũng như thời điểm đánh giá. Nhưng nhìn chung, nhân lực chất lượng cao trước tiên phải là lực lượng lao động nòng cốt, đóng vai trò thúc đẩy phát triển ngành, lĩnh vực nói riêng và của cả nền kinh tế nói chung, với kiến thức, kỹ năng và thái độ làm việc nổi trội, vượt bậc.

Tuy nhiên, như đã đề cập, dưới tác động của cuộc CMCN 4.0, cách nhìn nhận, đánh giá về nguồn nhân lực chất lượng cao có thể phải được thay đổi bởi sự tác động của làn sóng khoa học, kỹ thuật và công nghệ. Trong môi trường của thời đại kỷ nguyên số, nhiều vấn đề kinh tế - xã hội sẽ bị ảnh hưởng, gây nên những biến động không nhỏ đến đời sống thường nhật. Không những thế, CMCN 4.0 còn buộc chúng ta phải tập thích nghi với những thay đổi mang tính bất chợt, thậm chí chúng ta cần phải thay đổi cách nhìn nhận, đánh giá vấn đề nếu chỉ đơn thuần dựa trên tri thức, kinh nghiệm như trước đây, bởi sự xuất hiện ngày càng nhiều của những thứ mà lâu nay chỉ được xem là viễn tưởng như trí tuệ nhân tạo (AI), rô-bốt thông minh...v.v.

¹ Trường Chính trị tỉnh Sóc Trăng

Đối với vấn đề xây dựng và phát triển nguồn nhân lực cũng không nằm ngoài sự tác động này, CMCN 4.0 sẽ dẫn đến sự chuyển dịch cơ cấu lao động, ngành nghề, thay đổi nhu cầu kỹ năng, các mối quan hệ trong quá trình làm việc...v.v. Điều đó buộc chúng ta phải có cách nhìn khái quát hơn, toàn diện hơn đối với nguồn nhân lực của một tổ chức, địa phương và cả tầm quốc gia.

Trước bối cảnh đó, nguồn nhân lực chất lượng cao không chỉ có trình độ, kiến thức, thái độ tốt như trước đây mà còn phải đáp ứng được nhiều yêu cầu, đòi hỏi cao hơn, nhằm có thể thích nghi với môi trường, hoàn cảnh mới.

Nói cách khác, chúng ta phải cân nhắc lại quan niệm về nguồn nhân lực chất lượng cao hay tay nghề cao. Cụ thể, “chúng ta phải cân nhắc lại định nghĩa về tay nghề cao trong bối cảnh cuộc CMCN 4.0. Định nghĩa truyền thống về lao động có tay nghề căn cứ vào việc đào tạo nâng cao hoặc chuyên sâu, và một bộ kỹ năng trong khuôn khổ một nghề hoặc một lĩnh vực chuyên môn. Với tốc độ thay đổi nhanh chóng của công nghệ, CMCN 4.0 sẽ đòi hỏi người lao động có khả năng liên tục thích nghi và học hỏi những kỹ năng và cách tiếp cận mới trong nhiều bối cảnh đa dạng” (Klaus Schwab, 2018: tr. 82).

Như vậy, một đặc tính then chốt của nguồn nhân lực chất lượng cao trước bối cảnh cuộc CMCN 4.0 là phải có năng lực thích nghi nhanh chóng, luôn thích ứng linh hoạt trong công việc. Điều này là một đòi hỏi hoàn toàn khách quan và mang tính tất yếu, khi mà “các mô hình hoạt động mới xuất hiện đồng nghĩa với việc tài năng và văn hóa cần được nhìn nhận lại trong bối cảnh có những đòi hỏi mới về kỹ năng và nhu cầu thu hút và duy trì nguồn nhân lực phù hợp. Do dữ liệu ngày càng đóng vai trò trung tâm trong các mô hình ra quyết định và vận hành trong tất cả các ngành, lực lượng lao động cần có kỹ năng mới...” (Klaus Schwab, 2018: tr. 106).

Trong khi đó, sự thiếu hụt nguồn nhân lực chất lượng cao theo yêu cầu, tiêu chuẩn mới luôn là khả năng hiện hữu, gây nên những cản trở cho tiến trình phát triển bền vững. Vì thế, GS. Klaus Schwab đã dự báo: “trong bối cảnh của cuộc CMCN 4.0, nhiều khả năng khan hiếm lao động có tay nghề cao chính là rào cản hạn chế đổi mới sáng tạo, sức cạnh tranh và tăng trưởng, chứ không phải vấn đề thiếu vốn” (Klaus Schwab, 2018: tr. 81).

Do đó, nguồn nhân lực chất lượng cao của từng ngành, lĩnh vực phải được xem xét dựa trên một hệ thống tiêu chí mang tính tương thích hơn. Nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao cũng sẽ không nằm ngoài xu hướng đó. Và hệ thống các tiêu chí này phải đặt trọng tâm vào các kỹ năng làm việc. Yêu cầu về hệ thống kỹ năng phải đa dạng, không ngừng cập nhật những kỹ năng mới, nhằm đảm bảo nguồn nhân lực du lịch có được tính chất “quốc tế”, “toàn cầu”.

Tựu trung lại, trước xu hướng của cuộc CMCN 4.0, theo chúng tôi, quan niệm về nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao phải tiếp tục được nhìn nhận ở một góc độ bao trùm hơn. Chính vì thế, bên cạnh các yêu cầu như trước đây, nhân lực du lịch chất lượng cao còn phải là đội ngũ người lao động có năng lực làm việc linh hoạt, nhạy bén với hiệu quả công việc cao, đáp ứng yêu cầu phát triển ngành du lịch trong môi trường hội nhập quốc tế.

1.2. Nhu cầu đào tạo nhân lực du lịch chất lượng cao ở Việt Nam

Thời gian qua, các chủ trương, chính sách về phát triển du lịch nói chung và nguồn nhân lực du lịch nói riêng đã đạt được nhiều thành tựu quan trọng, góp phần rất lớn vào tiến trình xây dựng và phát triển đất nước. Số lượng và chất lượng nhân lực ngành du lịch không ngừng được củng cố và tăng cường. Tuy nhiên, một thực trạng đang đặt ra là số lượng người lao động trong ngành du lịch “đông nhưng chưa mạnh”. Một trong những lý do cơ bản là nguồn nhân lực ngành du lịch chưa được đào tạo một cách thật sự bài bản. Từ đó, đội ngũ nhân lực du lịch chất lượng cao còn thiếu hụt so với nhu cầu thực tế phát triển của ngành.

Theo Tổng cục Du lịch: “hiện tại, cả nước có trên 1,3 triệu lao động du lịch, chiếm khoảng 2,5% tổng lao động cả nước; trong đó chỉ 42% được đào tạo về du lịch, 38% được đào tạo từ các ngành khác chuyển sang và khoảng 20% chưa qua đào tạo chính quy mà chỉ được

huấn luyện tại chỗ” (Xuân Hòa). Còn theo thống kê của Vụ Đào tạo (Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch) thì: hiện cả nước có đến 192 cơ sở tham gia giảng dạy liên quan đến lĩnh vực này. Trung bình, mỗi năm hệ thống giáo dục cho ra khoảng 20.000 sinh viên ngành du lịch. Tuy nhiên, nguồn nhân lực đó vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu thực tế, dẫn đến tình trạng thừa lao động nhưng thiếu nhân lực chất lượng (Nguyễn Văn Mỹ).

Nhu cầu nhân lực chất lượng cao ở Việt Nam là vấn đề nan giải trong thời gian qua; trước tác động của cuộc CMCN 4.0 thì nhu cầu này tiếp tục là một “con khát dài hơi” hơn, xuất phát từ nhu cầu tất yếu từ các nhóm đơn vị sử dụng ở cả khu vực công lẫn khu vực tư như: các cơ sở lưu trú, lữ hành, tour, cơ quan quản lý nhà nước về du lịch và các loại hình du lịch khác (các điểm tham quan, các cơ sở, làng thủ công mỹ nghệ...v.v).

Khi nhu cầu công việc thay đổi, cùng với việc ứng dụng khoa học kỹ thuật, tin học hóa vào trong quá trình làm việc ngày càng mạnh mẽ thì khả năng dư thừa lao động sẽ ngày càng phổ biến, thay vào đó nhu cầu nhân lực có chất lượng cao sẽ ngày càng tăng lên.

Trong khi đó, theo một công trình nghiên cứu gần đây của Carl Benedikt Frey và Michael A. Osborne (2013), về đánh giá mức độ nhạy cảm của công việc đối với máy tính, tin học hóa. Các nhà nghiên cứu đã ước tính xác suất tin học hóa của 702 công việc khác nhau từ thấp đến cao. Đơn cử nghề “hướng dẫn viên du lịch” có chỉ số về mức độ tự động hóa là 0.057/1, xếp thứ 143/702 công việc được phân tích, dự báo (Carl Benedikt Frey và cộng sự, 2013).

Mặc dù đây chỉ là con số dự báo, nhưng phần nào cũng nói lên sự tác động rất lớn của CMCN 4.0 đến nguồn nhân lực ngành du lịch. Sự chuyển dịch nhu cầu lao động theo xu hướng này sẽ diễn tiến một cách nhanh chóng. Nếu không có những chuẩn bị kịp thời thì khả năng phản ứng chậm trước sự xuất hiện của những xáo trộn sẽ là nguy cơ hiện hữu trong tương lai không xa. Chính vì vậy, vấn đề đào tạo đội ngũ nhân lực du lịch chất lượng cao ở Việt Nam là một nhu cầu cấp thiết hiện nay. Điều đó, buộc chúng ta cần phải quan tâm đến công tác này nhiều hơn nữa. Từ đó, có những giải pháp phù hợp, khả thi trong thời gian tới.

Những thách thức đặt ra đối với công tác đào tạo nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao ở Việt Nam trước bối cảnh cuộc CMCN 4.0

Thách thức đầu tiên có thể nhắc đến đó chính là định hướng chiến lược đào tạo nhân lực du lịch chất lượng cao trong bối cảnh cuộc CMCN 4.0. Định hướng xây dựng và phát triển nhân lực du lịch chất lượng cao phải đổi mới trước sự thay đổi của mối tương quan giữa số lượng và chất lượng, điều này không chỉ mang tính nội tại của ngành du lịch mà bởi nó còn có mối tương quan đến các ngành, lĩnh vực khác. Những biến đổi về tính chất công việc, vị trí việc làm, hệ thống kỹ năng và các yêu cầu đặt ra đối với người lao động trong môi trường mới sẽ gây nên những trở ngại không nhỏ đối với việc xây dựng chiến lược đào tạo so với nhu cầu sử dụng trên thực tế. Điều đó đòi hỏi các đơn vị có liên quan phải dự báo và xác định nhu cầu nhân lực du lịch chất lượng cao đảm bảo tính phù hợp ở tất cả các cấp độ từ cấp quốc gia, địa phương, vùng miền cũng như từng lĩnh vực du lịch.

Bên cạnh đó là những thách thức trong quá trình đào tạo tại các cơ sở đào tạo, như: về chương trình, nội dung, phương pháp đào tạo.... Một kết quả khảo sát gần đây cho thấy: “các cơ sở đào tạo ngành du lịch được đã xác định 12 thách thức, vấn đề đặt ra, trong đó có thể kể đến như: chất lượng sinh viên đầu vào thấp nhưng lại yêu cầu có kỹ năng cao ở đầu ra; thiếu cơ sở vật chất, trang thiết bị, chương trình, giáo viên tiếng Anh cho quá trình đào tạo; sự hạn chế về kỹ năng ngôn ngữ của sinh viên du lịch” (Chương trình ESRT, 2013: tr. 46). Hiện tại, có thể thấy đây vẫn chính là những thách thức không nhỏ đối với hoạt động đào tạo nhân lực du lịch ở Việt Nam. Vì vậy, đối với việc đào tạo nhân lực du lịch chất lượng cao thì sẽ càng gặp nhiều khó khăn hơn.

2. Một số khuyến nghị

Một là, xây dựng chiến lược tổng thể về phát triển nhân lực du lịch chất lượng cao, đáp ứng yêu cầu của cuộc CMCN 4.0. Nghị quyết 08-NQ/TW, ngày 16-01-2017 của Bộ Chính trị

đã đưa ra các nhiệm vụ, giải pháp về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn. Trong đó, đã nhấn mạnh đến việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cả về quản lý nhà nước, quản trị doanh nghiệp và lao động nghề du lịch. Chú trọng nâng cao kỹ năng nghề, ngoại ngữ và đạo đức nghề nghiệp cho lực lượng lao động ngành Du lịch. Thủ tướng Chính phủ cũng đã có Chỉ thị tăng cường năng lực tiếp cận với cuộc CMCN 4.0. Trên cơ sở đó, cần xây dựng một chiến lược đúng tầm dưới góc độ quản lý nhà nước đối với vấn đề xây dựng và phát triển nhân lực du lịch chất lượng cao, phù hợp với nhu cầu phát triển ngành du lịch ở từng giai đoạn, từng vùng, miền trong cả nước; làm cơ sở thúc đẩy tiến trình chuẩn hóa chất lượng nhân lực du lịch hợp chuẩn với khu vực và quốc tế.

Hai là, xác định nhu cầu, khảo sát thị trường lao động một cách tương thích với nhu cầu thực tế. Các cơ quan, đơn vị có liên quan cần thực hiện nguyên tắc “quản trị linh hoạt” trong việc xác định nhu cầu đào tạo, sử dụng nhân lực du lịch chất lượng cao; Ứng dụng thành tựu khoa học, công nghệ trong việc xác định nhu cầu nhân lực du lịch chất lượng cao. Ví dụ: trong tương lai có thể ứng dụng Dữ liệu lớn (Big Data) vào việc phân tích, xác định nhu cầu lao động của từng lĩnh vực cụ thể thuộc ngành du lịch...v.v.

Ba là, nâng cao chất lượng đào tạo của các cơ sở đào tạo. Để nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực du lịch chất lượng cao, thì trước hết, cần phải nâng cao chất lượng công tác tuyển sinh, nâng cao chất lượng ngay từ “đầu vào”. Đồng thời, phải không ngừng đổi mới nội dung, chương trình đào tạo, nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên, đầu tư hệ thống cơ sở vật chất phù hợp với tiêu chuẩn và thông lệ quốc tế. Trong đó, cần tập trung mạnh vào việc đào tạo, huấn luyện các kỹ năng, nhất là kỹ năng giao tiếp, ngoại ngữ, tin học... Đặc biệt, hệ thống các kỹ năng được đào tạo cần phải đảm bảo tính linh hoạt, có tính chất mở rộng, liên thông với một số ngành, lĩnh vực khác.

Về mô hình đào tạo: có thể áp dụng nhiều mô hình, phương pháp đào tạo khác nhau. Trong đó, “cần thực hiện theo mô hình giảng dạy cho các trường đào tạo ngành du lịch cho phép thay đổi linh hoạt trong khu vực/tỉnh theo nhu cầu kỹ năng của địa phương cũng như vai trò của các lĩnh vực mới và đang nổi” (Chương trình ESRT, 2013: tr. 53). Riêng đối với các cơ quan khu vực công, cần tiến hành cơ chế “đặt hàng” trong việc tuyển dụng nhân sự đối với các trường đại học giống như cách các doanh nghiệp đã và đang thực hiện. Ngoài ra, cần quan tâm, chú trọng thực hiện các cơ chế đặc biệt để đào tạo nhân lực du lịch chất lượng cao ở vùng đồng bào dân tộc.

Bốn là, tăng cường kiểm định chất lượng và hợp tác quốc tế về đào tạo nhân lực du lịch chất lượng cao. Nhằm không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực du lịch chất lượng cao, công tác kiểm định chất lượng phải được tiến hành thường xuyên, chặt chẽ; có thể tiến hành tái cấu trúc hệ thống kiểm định theo mô hình tập trung bởi một trung tâm kiểm định. Đồng thời, các cơ quan quản lý nhà nước, các cơ sở đào tạo cần tăng cường công tác hợp tác quốc tế về quản lý và đào tạo nhân lực du lịch chất lượng cao, thường xuyên học hỏi kinh nghiệm, đúc kết các giá trị phù hợp, áp dụng vào thực tiễn ở Việt Nam.

3. Kết luận

Đào tạo nhân lực du lịch chất lượng cao luôn là một đòi hỏi tất yếu. Trước xu thế của cuộc CMCN 4.0, vấn đề này lại càng mang tính cấp thiết hơn. Để có thể đào tạo nhân lực du lịch chất lượng cao đáp ứng yêu cầu trong tình hình mới, đòi hỏi phải có sự định hình, dự báo một cách tổng thể hơn về công tác này trong bối cảnh mới, từ đó thực hiện đồng bộ các giải pháp một cách phù hợp, nhằm không ngừng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch trong thời gian tới./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Carl Benedikt Frey, Michael A. Osborne (2013). The future of employment: how susceptible are jobs to computerisation?. https://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/The_Future_of_Employment.pdf. Ngày truy cập: 04/5/2019.

Nguyễn Quốc Chính và cộng sự (2018). Hệ thống kiểm định chất lượng giáo dục tại Việt Nam – những tiến bộ, bất cập và các bài học kinh nghiệm từ mô hình kiểm định chất lượng giáo dục thế giới, in trong *Kỷ yếu Hội thảo VEC2018 – Giáo dục đại học – chuẩn hóa và hội nhập quốc tế*, HN.

Chương trình ESRT (2013). Phân tích nhu cầu nhân lực và đào tạo ngành du lịch Việt Nam (tóm tắt chính).

TS. Đoàn Mạnh Cường. Phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao trong bối cảnh hội nhập quốc tế. <http://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/28647>. Truy cập ngày 24/4/2019.

TS. Nguyễn Thị Tuyết Mai. Một số vấn đề về phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao ở Việt Nam. http://tcnn.vn/news/detail/35262/Mot_so_van_de_ve_phat_trien_nguon_nhan_luc_chat_luong_cao_o_Viet_Namall.html. Truy cập ngày 11/4/2019.

Phạm Minh Hạc (2001). *Nghiên cứu con người và nguồn nhân lực đi vào công nghiệp hóa, hiện đại hóa*, Nxb. Chính trị Quốc gia, HN.

Nguyễn Phan Thu Hằng. Vai trò của nguồn nhân lực chất lượng cao trong thúc đẩy sáng tạo và ứng dụng khoa học – công nghệ. *Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ*. Số Q2/2016.

Xuân Hòa. Thiếu trầm trọng nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao. <https://nld.com.vn/du-lich/thieu-tram-trong-nguon-nhan-luc-du-lich-chat-luong-cau-20170719185105395.htm>. Truy cập ngày 22/3/2019.

GS. Klaus Schwab (2018). *Cách mạng công nghiệp lần thứ tư*. Nxb Chính trị Quốc gia, HN.

PGS.TS. Phạm Trung Lương. Đào tạo phát triển nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh hội nhập. <http://vhu.edu.vn>.

Nguyễn Văn Mỹ. Nghịch lý nhân lực du lịch Việt Nam - thừa lượng, thiếu chất. <https://vnexpress.net/du-lich/ngich-ly-nhan-luc-du-lich-viet-nam-thua-luong-thieu-chat-3846663.html>. Truy cập ngày 20/4/2019.

Ths. Đinh Việt Phương. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Việt Nam gắn liền với phát triển bền vững. <http://vdl.ueh.edu.vn/wp-content/uploads/2017/04/Nang-cao-chat-luong-nguon-nhan-luc-nganh-DL-VN-gan-lien-voi-phat-trien-ben-vung-ThS.-Dinh-Viet-Phuong.pdf>. Truy cập ngày 17/4/2019.

Lê Văn Thông. Đào tạo nguồn nhân lực ngành Du lịch đáp ứng yêu cầu hội nhập cộng đồng kinh tế ASEAN. <http://tapchicongthuong.vn/bai-viet/dao-tao-nguon-nhan-luc-nganh-du-lich-dap-ung-yeu-cau-hoi-nhap-cong-dong-kinh-te-asean-57162.htm>. Truy cập ngày 17/4/2019.

Ths. Nguyễn Tấn Trung, PGS.TS. Phạm Xuân Hậu. *Giải pháp đào tạo nhân lực du lịch chất lượng cao của Trường Đại học Văn hiến đáp ứng yêu cầu hội nhập*. <http://vhu.edu.vn>. Truy cập ngày 11/4/2019.